

**AUDIT OPERASIONAL PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
PADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

RANGKUMAN TUGAS AKHIR



Oleh :

ILVIA AULIA RACHMAH
NIM : 2013411039

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2016

PENGESAHAN RANGKUMAN

TUGAS AKHIR

Nama : Ilvia Aulia Rachmah
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 01 Mei 1995
NIM : 2013411039
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : Akuntansi
Judul : AUDIT OPERASIONAL PELAYANAN
CUSTOMER SERVICE PADA PELANGGAN DI
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma

Tanggal : 18 April 2016



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing

Tanggal : 19 April 2016



Titis Puspitaningrum D K, S.Pd.,MSA

I. Latar Belakang

Audit operasional dapat diartikan sebagai evaluasi yang bebas, selektif, dan analitis terhadap suatu kegiatan, program, atau fungsi dengan tujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan kepada objek yang di audit. Definisi lain menyatakan bahwa audit operasional/kinerja adalah pemeriksaan yang sistematis terhadap kegiatan, program organisasi, dan seluruh atau sebagian aktivitas, dengan tujuan menilai dan melaporkan apakah sumber daya dan dana digunakan secara ekonomis dan efisien, dan apakah tujuan kegiatan, program, dan aktivitas yang telah direncanakan dapat dicapai dengan efektif tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Customer Service pada PDAM Surya Sembada memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan. Mulai dari memberikan pelayanan pengaduan pelanggan, memberikan informasi yang berkaitan dengan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Dan pelayanan tersebut dilaksanakan berdasar standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan agar tercapai tujuan untuk memberikan kepuasan pelanggan. Berkaitan dengan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “AUDIT OPERASIONAL PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA”

II. Tujuan dan Kegunaan Pengamatan

Tujuan dan kegunaan dari pengamatan ini adalah sebagai berikut:

A. Tujuan Pengamatan

Mengetahui bagaimana audit operasional pelayanan customer service pada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya.

B. Kegunaan Pengamatan

Adapun kegunaan dari pengamatan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada perusahaan tentang kegiatan operasional pelayanan perusahaan sehingga perusahaan dapat mengetahui tingkat kesesuaian antara standar operasionalnya dengan pelaksanaannya secara langsung.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi penulis untuk memperdalam pengetahuan serta menambah wawasan di bidang pelayanan publik yang ada di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

3. Bagi Pembaca

Sebagai bahan informasi dan referensi untuk penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang yang memiliki kajian yang lebih sama.

4. Bagi Lembaga (STIE Perbanas Surabaya)

Untuk menambah koleksi literatur perpustakaan, serta sebagai bahan referensi bagi mahasiswa lain yang akan mengadakan penelitian yang sama. Serta menjalin kerjasama dengan perusahaan.

III. Metode Pengamatan

Dalam mengumpulkan data yang akan diolah, mahasiswa menggunakan metode pengumpulan data. Metode tersebut adalah sebagai berikut.

1. Wawancara

Melakukan wawancara dengan manajer Pemasaran dan Pelayanan Kepelangganan (P2K) dan staf senior administrasi Pemasaran dan Pelayanan Kepelangganan (P2K).

2. Observasi

Pengamatan secara langsung proses dan kegiatan pelayanan customer service di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dan membandingkan dengan standar yang telah ditetapkan.

3. Dokumentasi

Mengumpulkan data berupa dokumen mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan customer service di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

IV. Subyek Pengamatan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah diselenggarakan dasar ekonomi perusahaan dalam kesatuan sistem pembinaan ekonomi Indonesia berdasarkan Pancasila. PDAM memberikan pelayanan publik pada bidang penyediaan air bersih kepada masyarakat.

V. Ringkasan Pembahasan

Berikut ini merupakan ringkasan pembahasn dari penelitian yang telah dilakukan :

A. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan *Customer Service*

1. Penerimaan Kunjungan Pelanggan

Berdasarkan *Standar Operating Procedure* (SOP) berupa Instruksi Kerja No.Dokumen IK-PPL-01-01 yang berlaku mulai tanggal 27 September 2013.

2. Penampilan

3. Layanan *Customer Service*

a. Pengaduan Pelanggan

Berdasarkan Standar Operating Procedure (SOP) berupa prosedur pengaduan pelanggan No. Dokumen SOP-PPL-02 yang berlaku mulai tanggal 27 September 2013

b. Pembayaran Rekening

4. Jam Layanan *Customer Service*

B. Audit Operasional Bagian *Customer Service* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Berdasarkan wawancara dengan manajer Pemasaran dan Pelayanan Kepelangganan (P2K) dan Staf Senior Administrasi Pemasaran dan Pelayanan Kepelangganan (P2K) dapat diketahui pelaksanaan audit operasional yang dilakukan oleh internal perusahaan dan hasil dari audit operasional tersebut.

1. Pelaksanaan Audit Operasional

Pelaksanaan Audit Operasional bagian *Customer Service* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dilakukan oleh pihak internal dan pihak eksternal perusahaan. Pihak yang menjalankan audit internal ini adalah auditor internal perusahaan yang memiliki sertifikasi audit. Audit internal dilaksanakan setiap dua kali dalam satu tahun, sebelum dilaksanakannya audit oleh pihak eksternal. Untuk pihak yang menjalankan audit eksternal ini setiap periode nya berganti. Untuk periode tahun kemarin audit eksternal dilakukan oleh British Standard for International.

2. Hasil Audit Operasional

Tolak ukur dari ketentuan customer service untuk melaksanakan kegiatan pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya dan dasar penilaian dari audit operasional ini adalah *Standar Operating Procedure* (SOP) berupa instruksi kerja dengan No. Dokumen IK-PPL-01-01 yang telah ditetapkan oleh perusahaan mulai berlaku pada tanggal 27 September 2013.

Terkait hasil audit operasional pada pelaksanaan pelayanan customer service, terdapat ketidaksesuaian pelaksanaan pelayanan dengan standar yang ada. Hasil dari audit operasional terhadap *customer service* yang telah dilakukan oleh internal audit, dapat diketahui bahwa dalam melaksanakan proses pelayanan berdasarkan SOP, masih terdapat beberapa poin dalam standar yang belum dijalankan dengan baik yaitu pada saat penerimaan kunjungan pelanggan. Poin yang tidak dilakukan oleh *customer service* berdasarkan *Standar Operating Procedure*. *Standar Operating Procedure* berupa instruksi kerja dengan No. Dokumen IK-PPL-01-01 tersebut adalah :

(3.1) Posisi badan berdiri pada saat pelanggan datang

(3.3) Memperkenalkan nama

Alasan mengapa hal tersebut sering tidak dilakukan oleh *customer service* dalam melayani pelanggan adalah karena volume pelanggan relatif besar.

C. Penerapan Standar Operasional

Tabel 4.1

Karakteristik Responden

NO	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	PRESENTASE %
1	LAKI-LAKI	9	41%
2	PEREMPUAN	13	59%
	TOTAL	22	100%

Sumber : Hasil Pengolahan kuisioner yang telah di olah

Berdasarkan tabel 4.1 jenis kelamin diketahui bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dibanding laki-laki, yaitu sebanyak 13 orang dengan presentase sebesar 59 % sedangkan responden laki-laki sebanyak 9 orang dengan presentase sebesar 41 % dari total responden sebanyak 22 orang.

Tabel 4.2

KERTAS KERJA REKAP KUISIONER AUDIT OPERASIONAL

PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA

No.	Standar Prosedur	STS			TS		R		S		SS		
		<i>Σf</i>	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	
Customer Service													
1	Posisi badan petugas <i>Customer Service</i> berdiri ketika pelanggan datang	22	0	0%	0	0%	4	18%	16	73%	2	9%	
2	Petugas <i>Customer Service</i> mengucapkan salam dengan tersenyum	22	0	0%	0	0%	1	5%	17	77%	4	18%	
3	Petugas <i>Customer Service</i> memperkenalkan nama	22	0	0%	5	23%	7	32%	8	36%	2	9%	
4	Petugas <i>Customer Service</i> mengucapkan "Apa yang bisa saya bantu?"	22	0	0%	0	0%	2	9%	20	91%	0	0%	
5	Petugas <i>Customer Service</i> mengucapkan "Terima Kasih"	22	0	0%	0	0%	0	0%	16	73%	6	27%	
6	Kemampuan petugas <i>Customer Service</i> dalam merespon keinginan pelanggan	22	0	0%	0	0%	5	23%	15	68%	2	9%	
7	Cara berpenampilan petugas <i>Customer Service</i> mulai dari kerapian baju, rambut, make-up	22	0	0%	0	0%	3	14%	16	73%	3	14%	
8	Petugas <i>Customer Service</i> tanggap dalam memberikan layanan	22	0	0%	0	0%	4	18%	15	68%	3	14%	
9	Petugas <i>Customer Service</i> mampu dalam memberikan solusi atas permasalahan pelanggan	22	0	0%	0	0%	3	14%	18	82%	1	5%	
10	Jam operasional sesuai dengan kebutuhan pelanggan	22	0	0%	0	0%	7	32%	11	50%	4	18%	
11	Waktu yang dibutuhkan dari mulai mengambil nomor hingga dilayani kurang dari 10 menit	22	0	0%	0	0%	9	41%	12	55%	1	5%	
JUMLAH		242	0	0%	5	2%	45	19%	164	68%	28	12%	
Kondisi Ruang/Fasilitas Customer Service													
1	Kemudahan penggunaan mesin antrian	22	0	0%	0	0%	7	32%	11	50%	4	18%	
2	Kebersihan ruang <i>Customer Service</i>	22	0	0%	0	0%	3	14%	15	68%	4	18%	
3	Kenyamanan ruang <i>Customer Service</i>	22	0	0%	0	0%	6	27%	10	45%	6	27%	
4	Keindahan ruang <i>Customer Service</i>	22	0	0%	0	0%	6	27%	12	55%	4	18%	
5	Kerapian ruang <i>Customer Service</i>	22	0	0%	0	0%	6	27%	13	59%	3	14%	
6	Kelengkapan ruang <i>Customer Service</i>	22	0	0%	0	0%	8	36%	14	64%	0	0%	
JUMLAH		132	0	0%	0	0%	36	27%	75	57%	21	16%	
Pelayanan Pengaduan													
1	Petugas <i>Customer Service</i> meminta pelanggan untuk melengkapi persyaratan /dokumen yang diperlukan	22	0	0%	0	0%	4	18%	18	82%	0	0%	

2	Petugas <i>Customer Service</i> meng-entry laporan pengaduan melalui aplikasi pengaduan pelanggan	22	0	0%	1	5%	4	18%	16	73%	1	5%
3	Petugas <i>Customer Service</i> memberikan informasi penyelesaian pengaduan	22	0	0%	0	0%	5	23%	14	64%	3	14%
4	Petugas <i>Customer Service</i> mencetak bukti lapor / pengaduan, kemudian memberikan kepada pelanggan.	22	0	0%	0	0%	1	5%	19	86%	2	9%
JUMLAH		88	0	0%	1	1%	14	16%	67	76%	6	7%
JUMLAH SELURUHNYA		462	0	0%	6	1%	95	21%	306	66%	55	12%

Sumber : Hasil Pengolahan kuisioner yang telah di olah

Dari beberapa hasil audit internal dan rekap kuisioner penerapan standar operasional perusahaan, maka penulis dapat mengidentifikasi peluang perbaikan untuk perusahaan, yaitu :

1. Adanya pemantauan secara berkala terhadap pelaksanaan standar-standar yang diberlakukan perusahaan tersebut.
2. Meminta agar Satuan Kerja Audit Internal untuk melakukan audit operasional terhadap pelayanan dan penampilan diri para *customer service*.
3. Ditetapkannya standar penampilan untuk *customer service*.
4. Memberikan sanksi kepada para *customer service* yang tidak melakukan standar operasional secara benar.

VI. Kesimpulan, Keterbatasan dan Saran

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan hasil audit internal dan pengamatan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan *customer service* yang mengacu pada *Standar Operating Procedure* (SOP) yang ditetapkan oleh perusahaan belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik.

B. Keterbatasan

Ketika melakukan penelitian, terdapat keterbatasan bahwa tidak diperolehnya data terkait audit internal pelayanan *customer service*. Perusahaan tidak dapat memberikan data tersebut karena data tersebut merupakan data rahasia perusahaan.

C. Saran

1. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya lebih meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) agar dapat lebih memperhatikan dengan baik standar operasional yang telah ditetapkan oleh perusahaan, sehingga dapat terlaksana dengan baik dan efektif.
2. *Customer service* tetap menerapkan standar penerimaan kunjungan pelanggan kepada semua pelanggan tanpa terkecuali.
3. Auditor Internal melakukan pemantauan secara berkelanjutan/terus menerus dan juga penilaian secara periodik/berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno. 2004. *Auditing* (Pemeriksaan Akuntan) oleh Kantor Akuntan Publik. Edisi Ketiga. Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti.
- Agoes, Sukrisno. 2012. *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik*. Buku1. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Arens, A Alvin, Randy Elder, Mark Besley. 2006. *Audit dan Pelayanan Keamanan*. Jakarta: Indeks
- Atmoko, Tjipto. 2010. *Standar Operasional Prosedur dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Diakses melalui website <http://e-dokumen.kemenag.go.id> pada tanggal 30 November 2015
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Penerbit Grafindo
- Mulyadi. 2002. *Auditing*. Buku2. Jakarta: Salemba Empat
- PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. *Sejarah Perkembangan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya*. Diakses melalui website <http://www.pdam-surabaya.go.id> pada tanggal 28 September 2015.
- PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. *Visi dan Misi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya*. Diakses melalui website <http://www.pdam-surabaya.go.id> pada tanggal 28 September 2015.
- Tugiman, Hiro. 2006. *Standar Profesional Audit Internal*. Cetakan ke 9. Yogyakarta: Kanisius.
- Tunggal, Widjaja Amin. 2012. *Pedoman Pokok Operational Auditing*. Jakarta: Harvarindo
- Ulum MD, Ihyaul. 2009. *Audit Sektor Publik*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara